

DAFTAR PUSTAKA

- A Agus Nugroho Jatmiko. 2006. Pengaruh Sikap Wajib Pajak pada Pelaksanaan Sanksi Denda, Pelayanan Fiskus dan Kesadaran Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak (Studi Empiris terhadap Wajib Pajak Orang Pribadi di Kota Semarang). *Thesis*. Universitas Diponegoro.
- Ahmad Tjahyono, dan Muhammad Fakhri Husein. 2009. *Perpajakan*. Yogyakarta: Akademi Perusahaan YKPN.
- Anna Pertiwi. 2014. Pengaruh Sanksi Perpajakan Dan Kesadaran Wajib Pajak Terhadap Kepatuhan Perpajakan (Survey Pada Wajib Pajak Orang Pribadi di KPP Pratama Bandung Karees), *Jurnal Riset Manajemen*, Vol. 1 No. 2, 2014.
- Arabella Oentari Fuadi dan Yenni Mangoting 2013 Pengaruh Kualitas Pelayanan Petugas Pajak, Sanksi Perpajakan dan Biaya Kepatuhan Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak UMKM. *Tax and Accounting Review*, Vol 1.No 1.2013.
- Arikunto, Suharsimi, 2011, *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik*, Edisi VII, Rineka Cipta, Jakarta.
- Basalamah, A.S. dan Jermias. 2005. Social and Environmental Reporting and Auditing in Indonesia. *Gajah Mada International Journal of Business*, Vol 7, pp.109 -127.
- Budi Suryadi, , Mukhlis Yunus, M. Shabri Abd. Majid. 2014. Pengaruh Pelayanan Terhadap Kepuasan Wajib Pajak Dan Dampaknya Pada Loyalitas Wajib Pajak Di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Banda Aceh. *Jurnal Manajemen Pascasarjana Universitas Syiah Kuala*. Volume 3, No. 1, Februari 2014.
- Christoph Kogler, Larissa Batrancea, Anca Nichita, Jozsef Pantya. 2013. Trust And Power As Determinants Of Tax Compliance: Testing The Assumptions Of The Slippery Slope Framework In Austria, Hungary, Romania And Russia. *Journal of Economic Psychology*, 2013, vol. 34, issue C, 169-180
- Direktorat Jenderal Pajak. 2011. *Surat Edaran Direktur Jenderal Pajak Nomor SE - 84/PJ/2011 Tentang Pelayanan Prima*.
- Erich Kirchler, Apolonia Niemirowski, Alexander Wearing. 2006. Shared Subjective Views, intent to cooperate and tax compliance: Similarities between Australian taxpayers and tax officers. *Journal of Economic Psychology*. 27 (2006) 502-617.
- Farid Syahril, 2005. Pengaruh Tingkat Pemahaman Wajib Pajak dan Kualitas Pelayanan Fiskus Terhadap Tingkat Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi (Studi Empiris Pada KPP Pratama Kota Solok). *Tesis*. Universitas Negeri Padang.

Ferdinand, Augusty, 2014, *Metode Penelitian Manajemen*, Edisi 2, BP. Universitas Diponegoro, Semarang.

Gunadi. 1999. *Akuntansi dan Pemeriksaan Pajak*. Cetakan Pertama. Abdi Tandur, Jakarta.

Hair et al. 2010. *Multivariate Data Analysis*, Seventh Edit ion. *Pearson Prentice Hall*.

Hesti Chandra Nilawati. 2013. Pengaruh Kepuasan atas Pelayanan Perpajakan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Umkm di Kota Malang Jawa Timur. *Jurnal Ilmiah Mahasiswa FEB Universitas Brawijaya*. Vol. 1 No. 2. Hal. 111.

<http://www.pajak.go.id>.

Kotler, Philip, 2012, *Manajemen Pemasaran*, Jilid 9. PT. Prehallindo, Jakarta.

Mardiasmo. 2009. *Perpajakan*. Edisi Revisi. Andi, Yogyakarta.

Nurmantu, Safri. 2010. *Pengantar Perpajakan*. Jakarta: Kelompok Yayasan Obor.

Oktaviane Lidya Winerungan, 2013, Sosialisasi Perpajakan, Pelayanan Fiskus Dan Sanksi Perpajakan Terhadap Kepatuhan WPOP di KPP Manado dan KPP Bitung, *Jurnal EMBA* Vol.1 No.3 September 2013, Hal. 960-970.

Parasuraman, A., Zeithaml, V.A. & Berry LL, 2009, *Reassessment of Expectations as a Comparison Standard in Measuring Service Quality: Implications for Future Research*. *Journal of Marketing*.

Pasca Rizki Dwi Ananda, Srikandi Kumadji dan Achmad Husaini (2015) Pengaruh Sosialisasi Perpajakan, Tarif Pajak, Dan Pemahaman Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak (Studi pada UMKM yang Terdaftar sebagai Wajib Pajak di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Batu). *Jurnal Perpajakan (JEJAK)* Vol. 6 No. 2 2015.

Pujiwidodo, Dwiyatmoko. 2016. *Persepsi Sanksi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi* Vol.1, No.1, Juni 2016.

Reban Saputro. 2016. Analisis Pengaruh Dimensi Servqual Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Usaha Kecil Melalui Kepuasan Wajib Pajak Sebagai Variabel Moderator Pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Pati, *Tesis*, Universitas Muria Kudus.

Resmi, Siti. 2014. *Perpajakan Teori dan Kasus*, Buku 1 edisi 8. Salemba Empat. Jakarta.

Rizky Widowati 2015 Kepatuhan Wajib Pajak melalui Sosialisasi Perpajakan, Sanksi Perpajakan, Pengetahuan Pajak dan Pelayanan Fiskus.

- Savitri, Enny, and Musfialdy. 2016. The Effect of Taxpayer Awareness, Tax Socialization, Tax Penalties, Compliance Cost at Taxpayer Compliance With Service Quality as Mediating Variable. Department of Accounting, Faculty of Economic, University of Riau, Indonesia b Department of Communication, State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau, Indonesia. *3rd Global Conference on Business and Social Science - 2015.GCBSS 2015, 16-17 Desember 2015, Kuala Lumpur Malaysia. Procedia-Social and Behavioral Sciences 219 (2016) 682-687.*
- Siti Kurnia Rahayu, dan Ely Suhayati. 2010. *Perpajakan: Teori dan Teknis Perhitungan*. Yogyakarta: Graha Ilmu.
- Sugiyono, 2015, *Metode Penelitian Bisnis*. Cetakan Kesembilan, Alfabeta Bandung.
- Suhendri, Diyat. 2015. Pengaruh Pengetahuan, Tarif Pajak dan Snksi Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi yang Melakukan Kegiatan Usaha dan Pekerja Bebas di Kota Padang (Studi Empiris pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Kota Padang. *Jurnal Akuntansi* Vol. 3 No. 1 (2015).
- Supranto, J. 2011, *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan Untuk Menaikkan Pangsa Pasar*, cet. III, PT. Rineka Cipta, Jakarta.
- Tjiptono, Fandy, 2008, *Strategi Pemasaran*, Edisi Pertama, Andi Offset, Yogyakarta
- Waluyo. 2006. *Perpajakan Indonesia Edisi 6*. Jakarta: Penerbit Salemba Empat.